



Udlændingestyrelsen
Ryesgade 53
2100 København Ø

Gammeltorv 22
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

Ventetiden i Udlændingestyrelsens Servicecenter – styrelsens j.nr. 12/104709

20-02-2013

Jeg har modtaget Udlændingestyrelsens udtalelse af 29. oktober 2012, hvori styrelsen nærmere redegør for ventetiden i styrelsens servicecenter i sommeren 2012.

Dok.nr. 12/03537-9/JL
Bedes oplyst ved henvendelse

Som bekendt rejste jeg sagen på grundlag af en kronik bragt i Politiken den 8. august 2012, hvoraf det fremgår, at ventetiden den 7. juni 2012 i Udlændingestyrelsens servicecenter var op til 10 timer.

Udlændingestyrelsen har i udtalelsen af 29. oktober 2012 redegjort for den generelle ventetid i servicecentret i sommeren 2012, ventetiden den 7. juni 2012 og de tiltag, som styrelsen har iværksat og agter at iværksætte for at nedbringe ventetiden.

På baggrund af Udlændingestyrelsens udtalelse af 29. oktober 2012 har jeg besluttet mig for ikke at foretage mig mere i forhold til ventetiden i styrelsens Servicecenter i sommeren 2012. Jeg vil dog følge med i, hvordan den gennemsnitlige ventetid udvikler sig hen over foråret og sommeren 2013.

Jeg har ved min beslutning herom lagt vægt på følgende forhold:

1. Den generelle ventetid i servicecentret i sommeren 2012

Styrelsen har forklaret den lange ventetid hen over sommeren 2012 med ekstraordinære omstændigheder, der førte til langt flere henvendelser end normalt.

Udlændingestyrelsen har således peget på afskaffelsen af gebyrerne for indgivelse af ansøgninger om familiesammenføring fra den 15. maj 2012, indførelsen af opholdskort med biometri fra den 20. maj 2012 og ændrede regler for permanent opholdstilladelse fra den 1. juli 2012.

Udlændingestyrelsen har henvist til en nyhed lagt på www.nyidanmark.dk den 12. juni 2012, hvori styrelsen oplyste om den forlængede ekspeditionstid som følge af indførelsen af opholdskort med biometriske oplysninger og bortfaldet af gebyrerne på ansøgninger om familiesammenføring. Udlændingestyrelsen beklagede i den forbindelse også de gener, som den forlængede ventetid medførte.

Udlændingestyrelsens Servicecenter har frem til Styrelsen for Fastholdelse og Rekrutterings etablering af eget servicecenter pr. 1. januar 2013 betjent henvendelser for både Udlændingestyrelsen og Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering. Udlændingestyrelsen forventer, at etableringen af Styrelsen for Fastholdelse og Rekrutterings Servicecenter vil bidrage til at nedbringe ventetiden i Udlændingestyrelsens Servicecenter, således at der ikke igen opstår en situation med så lange ventetider som i sommeren 2012.

2. Ventetiden den 7. juni 2012

Udlændingestyrelsen har i udtalelsen af 29. oktober 2012 oplyst, at netop den 7. juni 2012 var den dag i 2012, hvor der var flest henvendelser i servicecentret. Der var således mødt 1.003 brugere op på denne dag, hvilket resulterede i en gennemsnitlig ventetid på 7 timer og 2 minutter.

Udlændingestyrelsen har i udtalelsen af 29. oktober 2012 henvist til justitsministerens svar af 15. oktober 2012 på Folketingets Udvalg for Udlændinge- og Integrationspolitikks spørgsmål nr. 486 (Alm. del). Det fremgår af justitsministerens svar, at en udvidelse af åbningstiden "kombineret med en målsætning om, at ingen venter mere end en time på at blive ekspederet, skønnes at indebære meromkostninger i størrelsesorden ca. 5-10 mio. kr. årligt. Omkostningsskønnet er behæftet med betydelig usikkerhed, da det erfaringsmæssigt er meget vanskeligt at forudse spidsbelastningssituationer."

Jeg har forståelse for, at Udlændingestyrelsen ikke har mulighed for at anvende så betydelige ressourcer til betjeningen af brugerne af servicecentret, idet Udlændingestyrelsen naturligvis må anvende sine ressourcer på en sådan måde, at ventetiden i servicecentret og sagsbehandlingstiden i konkrete sager mv. generelt set bliver kortest mulig.

Dette kan så have den konsekvens, at ventetiden i servicecentret i spidsbelastningssituationer, som det skete den 7. juni 2012, bliver meget lang.

3. Tiltag til nedbringelse af ventetiden

Udlændingestyrelsen har oplyst, at styrelsen i spidsbelastningssituationer sætter ekstra personale til at betjene i servicecentret.

Udlændingestyrelsen har også oplyst, at styrelsen var i færd med at etablere et nummersystem på www.nyidanmark.dk, hvor det kan ses, hvilket nummer i køen der aktuelt betjenes i servicecentret. Udlændingestyrelsen peger på, at denne service kan benyttes fra bl.a. en mobiltelefon med internetadgang og dermed giver brugerne bedre mulighed for at disponere over ventetiden.

Endelig har styrelsen oplyst, at styrelsen undersøger mulighederne for at indføre tidsbestilling.

4. Aktuel ventetid

Jeg har via www.nyidanmark.dk konstateret, at der i uge 6, 2013 var en ventetid på gennemsnitligt 1 time og 16 minutter i Udlændingestyrelsens Servicecenter, og at den længste gennemsnitlige ventetid i ugen opstod tirsdag den 5. februar 2013, hvor den gennemsnitlige ventetid var 1 time og 48 minutter.

5. Konklusion

Jeg mener herefter ikke, at jeg har grundlag for at foretage mig mere for så vidt angår ventetiden i Udlændingestyrelsens Servicecenter i sommeren 2012.

Som jeg anførte indledningsvis, vil jeg dog hen over foråret og sommeren 2013 stikprøvevis via www.nyidanmark.dk se, om den gennemsnitlige ventetid holder sig på et rimeligt niveau.

Hvis ventetiden hen over forår og sommer 2013 giver mig grundlag herfor, vil jeg vende tilbage til sagen. Ventetider på det niveau, der var i uge 6, 2013, kan ikke give mig grundlag for at foretage noget.

Med venlig hilsen



Jørgen Steen Sørensen